Besondere Vertragsbedingungen Software-Wartungen und - pflege



1 Geltung der Vertragsbedingungen

1.1 Nachrangig zu diesen Besonderen Vertragsbedingungen Softwarepflege gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der Bison, abrufbar unter [https://www.bison-group.com/deutschland/agb/allgemeine-vertragsbedingungen]

2 Leistungen der Bison

2.1 Die Bison erbringt folgende Leistungen:

a Fortentwicklung der Bison Software

Bison entwickelt ihre Software fort, passt sie an geänderte Anforderungen an, beseitigt Fehler, um die nach dem Softwareüberlassungsvertrag geschuldete Qualität aufrechtzuerhalten, und überlässt dem Besteller hieraus entstehende neue Versionen der Software. Miterfasst sind kleinere Funktionserweiterungen. Die vorgenannten Leistungen erbringt Bison nach eigenem Ermessen..

b Fortentwicklung von Fremdsoftware

Für Verträge über die Pflege von Fremdsoftware gilt Ziffer 2.1 a mit der Maßgabe, dass der Hersteller der Software diese nach eigenem Ermessen fortentwickelt. Die Bison überlässt dem Besteller hieraus entstehende neue Unterversionen (z.B. Version 2.1, falls Version 2.0 Gegenstand des Softwarekaufvertrages war), nicht hingegen neue Hauptversionen (daher z.B. nicht Version 3.0, falls Version 2.0 Gegenstand des Softwarekaufvertrages war).

c Störungshilfe

Die Bison unterstützt den Besteller durch Hinweise zur Softwarenutzung und zur Fehlervermeidung, Fehlerbeseitigung und Fehlerumgehung und unterhält zu diesem Zweck einen Helpdesk.

2.2 Die Bison erbringt die Leistungen nach dem jeweiligen Stand der Technik und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientieren. Die Leistungen werden nur in Bezug auf den zuletzt und den unmittelbar zuvor von der Bison ausgelieferten Softwarestand erbracht.

2.3 Die Bison kann die neue Software so ausliefern, wie ihr dies für die erste Auslieferung nach dem Softwarekaufvertrag gestattet war, oder dadurch, dass die neue Version dem Besteller elektronisch zugänglich gemacht wird. Bison behält sich eine Änderung der Auslieferung vor.

3 Reaktionszeit

3.1 Die Frist, binnen der die Bison mit der Fehlerbeseitigung beginnt, läuft ab der Fehlermeldung nach Ziffer 4.1. Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen:

a Klasse 1: Betriebsverhindernde Fehler: Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Besteller; eine Umgehungslösung liegt nicht vor: Die Bison beginnt unverzüglich nach Fehlermeldung, spätestens mit Ablauf der Reaktionszeit (Ziffer 3.3) mit der Fehlerbeseitigung und setzt sie mit Nachdruck bis zur Beseitigung des Fehlers fort.

b Klasse 2: Betriebsbehindernde Fehler: Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb beim Besteller erheblich; die Nutzung der Software ist jedoch mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich: Die Bison beginnt bei Fehlermeldung vor 10.00 Uhr mit der Fehlerbeseitigung am selben Tag, bei späterer Fehlermeldung zu Beginn des nächsten Arbeitstages und setzt sie bis zur Beseitigung des Fehlers innerhalb der üblichen Arbeitszeit fort.

c Klasse 3: Sonstige Fehler: Die Bison beginnt innerhalb einer Woche mit der Fehlerbeseitigung oder beseitigt den Fehler mit dem nächsten Softwarestand.

3.2 Eine Verschiebung in eine niedrigere Fehlerklasse kann auch dadurch erreicht werden, dass die Bison Möglichkeiten zur Problemvermeidung oder -umgehung aufzeigt.

3.3 Die Vertragspartner vereinbaren eine Reaktionszeit von vier Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit der Bison, abrufbar unter [https://www.bison-group.com/dienstleistungs-preisliste/deutschland].

3.4 Die Bison kann im Rahmen ihrer Möglichkeiten auch außerhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit Fehlermeldungen entgegennehmen. Der Besteller hat diesen Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste, abrufbar unter [https://www.bison-group.com/deutschland/agb/allgemeine-vertragsbedingungen] zu vergüten.

4 Pflichten des Bestellers

4.1 Der Besteller meldet Störungen, Fehler und Schäden unverzüglich schriftlich. Die Fehlermeldung enthält eine Einstufung in die Fehlerklassen nach Ziffer 3.1 aus der Sicht des Bestellers und muss so genau sein, dass die Bison zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann. Sie kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis der Software und berufliche Qualifikation hat und der Bison vom Besteller schriftlich als meldeberechtigt benannt wurde.

4.2 Der Besteller hält die Mitarbeiter, die mit der Software umgehen, geschult. Er wirkt an der Fehlerbeseitigung dadurch mit, dass er Mitarbeiter, Informationen, Räume, Geräte, Software und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß dokumentiert, die Daten nach dem Stand der Technik sichert und die Vorgänge im Umkreis der Störung so genau wie möglich protokolliert.

4.3 Der Besteller gestattet der Bison den Zugang zur Software und die Auslieferung neuer Software über Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen her.

4.4 Der Besteller trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Dokumentation der Softwarenutzung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung der Software sicherzustellen.

5 Rechte des Bestellers

5.1 Der Besteller hat an der ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Software die in Ziffer 3 der Allgemeinen Vertragsbedingungen genannten Rechte. Er darf jedoch stets nur eine Version produktiv nutzen.

5.2 Mit der neuen Version darf er vor der produktiven Nutzung Tests und Schulungen durchführen. Er darf frühere Versionen der Software nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren und einsetzen; dies jedoch nicht länger als ein Jahr nach Auslieferung einer neuen Version der Software. Der Besteller darf frühere Versionen der Software nicht weitergeben.

6 Vergütung

6.1 Die Vergütung wird für bis zu einem Kalenderquartal im Voraus in Rechnung gestellt und ist nach Eingang der Rechnung beim Besteller innerhalb von 14 Tagen fällig.

6.2 Eine Erhöhung des Listenpreises der Software ermöglicht eine prozentual gleiche Änderung der Vergütung für die Softwarepflege. Die Bison kann die Änderung schriftlich frühestens zum nächsten Kalenderquartalsbeginn verlangen. Bei einer Preissteigerung hat der Besteller das Recht, den Vertrag ohne Beachtung der Mindestvertragsdauer nach Ziffer 8 zum nächst zulässigen Termin zu kündigen; in diesem Fall bleibt der Preis unverändert.

6.3 Wird die Software für den Besteller individuell angepasst oder geändert, so erhöht sich die Vergütung für die Softwarewartung und –pflege. Die Bison bestimmt eine angemessene Erhöhung auf Grundlage des gestiegenen Aufwands. Die Erhöhung entspricht in der Regel dem Verhältnis, in dem die Kosten für die Anpassung oder Änderung zum aktuellen Listenpreis der Standardsoftware stehen (zB. steigt die Vergütung um 20%, wenn an einer Standardsoftware mit einem Listenpreis von EUR 100.000,00 individuelle Anpassungen mit einem Volumen von EUR 20.000,00 vorgenommen werden).

6.4 Die Bison kann zusätzliche Vergütung für Leistungen verlangen, die der Besteller wegen Versäumung einer Mitwirkungspflicht (Ziffer 3.4) verursachte



oder die durch Fehlbedienung oder nicht korrekte Softwareumgebung notwendig wurde oder die der Besteller zusätzlich wünschte.

7 Leistungsstörungen

7.1 Der Besteller hat der Bison auftretende Störungen unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

7.2 Störungen werden durch die Bison nach Maßgabe von Ziffer 2.1 c beseitigt.

7.3 Die Rechte des Bestellers wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung der Bison Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Besteller weist nach, dass die Änderungen die Analyse und Beseitigung des Mangels durch die Bison nicht erschwert haben.

7.4 Für Rechtsmängel gilt Ziffer 7 der Besonderen Vertragsbedingungen Kauf, jedoch mit der Maßgabe, dass der Rücktritt durch die Kündigung aus wichtigem Grund gemäß Ziffer 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen ersetzt ist.

8 Vertragsdauer

8.1 Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals, frühestens zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden.

8.2 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

8.3 Ziffer 9 der Allgemeinen Vertragsbedingungen gilt nicht.